

家電製品PLセンター インフォメーション

《2024年2月》

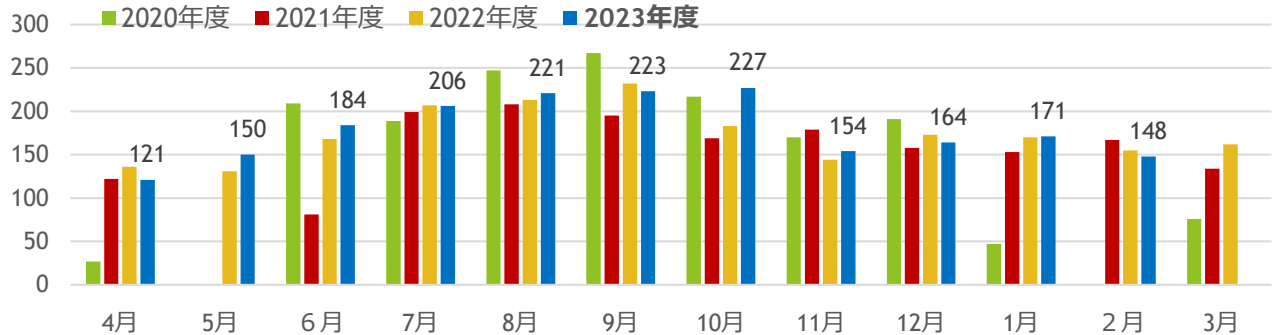
1. 相談等受付概況

*相談等受付件数：2024年2月 148件(前年比95%)

2月度の相談受付件数は148件(前年比95%)でした。

製品別では、洗濯機が19件と最も多く、次いで冷蔵庫が14件、エアコンが13件でした。

(件)



*相談等受付区分別件数：2024年2月

(件)

相談内容 相談者	相談内容						合計	前年比	構成比
	拡大 損害事故	非拡大 損害事故	損害事故 相談	一般 相談	相談 案件計	斡旋・裁定 案件			
一般消費者	9	5	14	93	107	0	107	88%	72%
事業者	0	0	0	3	3	0	3	100%	2%
行政	0	2	2	33	35	0	35	121%	24%
その他	0	0	0	3	3	0	3	150%	2%
合計	9	7	16	132	148	0	148	95%	100%
前年比	90%	233%	123%	93%	95%	-	95%		
構成比	6%	5%	11%	89%	100%	-	100%		

*相談等受付区分別件数：2023年4月～2024年2月累計

(件)

相談内容 相談者	相談内容						合計	前年比	構成比
	拡大 損害事故	非拡大 損害事故	損害事故 相談	一般 相談	相談 案件計	斡旋・裁定 案件			
一般消費者	92	11	103	1,335	1,438	0	1,438	103%	73%
事業者	1	0	1	48	49	0	49	109%	2%
行政	10	4	14	456	470	0	470	106%	24%
その他	0	0	0	12	12	0	12	40%	1%
合計	103	15	118	1,851	1,969	0	1,969	103%	100%
前年比	93%	63%	87%	104%	103%	-	103%		
構成比	5%	1%	6%	94%	100%	-	100%		

※用語については次ページの説明を参照願います。

2. 主な拡大損害事故相談事例

- * [電気洗濯機] 4年ほど前に購入したドラム式洗濯乾燥機にて乾燥運転すると洗濯乾燥機の排水口から熱気があがり、水蒸気で床が濡れ、変色してしまった。床の補修費用をメーカーに請求したい。これまで乾燥は使用しておらず、最近、乾燥も使い始めた。【消費者】
- * [電気洗濯機] 全自動洗濯機で洗濯したところ、ネットに入れたジャケットとセーターが洗濯ネットごと破れてボロボロになっていた。メーカーに連絡したところ、洗濯物の量が多すぎると今回のような事象になる、点検しないと原因が明確にならないが、製品に異常がない場合、出張費が発生すると言われた。破れた衣料の補償を求めたい。【消費者】
- * [電気洗濯機] 昨年購入、2階に設置したドラム式洗濯乾燥機を運転中に扉が開き、洗濯水が溢れ、2階洗面室のフロアマット及び1階天井クロスに被害が生じた。メーカーに点検してもらったところ、本体内部にポイントカードが混入したことが原因であり、被害の補償はしないとされた。しかし、水漏れの1.5カ月前に異音がしたため、メーカーに点検を受けたが異常なしと診断されていた。メーカーの点検ミスだと思うので、補償を要求したい。【消費者】
- * [ヘアドライヤー] 購入して1年弱のヘアドライヤーを使用中に電源コードの製品本体付け根付近から発火し、パジャマに穴が開き、フローリングが焦げた。メーカーは製品交換したが、被害の補償は検討するとのことであった。納得がいかない。【消費者】
- * [電気ストーブ] 購入して3か月のパネルヒーターから4日前に出火し、2階建て住宅が全焼した。火災現場にて消防からパネルヒーターが原因の可能性が高いと言われた。焼損したパネルヒーターは自分が保管している。調書作成のため近日中に消防から呼ばれる予定である。メーカーに損害賠償請求したい。【消費者】
- * [その他電気暖房器] ネットで購入した電気毛布を使用し就寝中に発火しシーツ、毛布、マットレスなどが焦げた。また、足首に火傷を負い、医療機関に通院、治療中である。ネットショップに当該品を送付し、原因調査するとのことであったが、その後連絡がない。どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [その他電気暖房器] 先月、ネットで購入した電気毛布を使用中に発火し、壁と床が焦げた。メーカーやネットモール事業者などどこにも連絡していない。今後どのように対応すれば良いか。【消費者】
- * [パソコン] 昨年5月にノートPCから発火。ノートPCは使用していなかった。3階建て住宅の1階部分が火災となり、消防が消火した。消防からノートPCを持ち帰りメーカーと検証すると言われたが、その後消防及びメーカーから連絡がない。メーカーに損害賠償請求できるか。被害は火災保険で修復済みである。【消費者】

3. 斡旋または裁定案件

- * 今月の斡旋または裁定案件の受付はありません。

<用語の説明>

- 損害事故相談：家電製品が原因と思われる損害事故に係る相談。
 - ・拡大損害事故相談：家電製品が原因と思われ、生命や身体、財産等への被害が生じた事故に係る相談。
 - ・非拡大損害事故相談：家電製品が原因と思われる事故であって、拡大損害が生じなかった事故に係る相談。
- 一般相談：家電製品に関する損害事故以外の問合せや苦情等。
- 斡旋・裁定案件：家電製品が原因と思われる損害事故により、当センターが斡旋または裁定の手続をした案件。
- 事業者：家電製品の製造、販売、輸入、据付工事または修理等を行う者及び企業等。
- 行政：消費生活センター、官公庁、自治体等の行政機関。